



Evaluar los Factores de Riesgo Psicosocial, Estrés y Síndrome de Burnout en Trabajadores en Modalidad de Teletrabajo en Colombia

Mireya Gómez Vargas – ID 680608
Lidia Esneda Murillo – ID 327658
Ada Luz Herrera Curbelo – ID 950861

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa: Especialización en Gestión psicosocial en Contextos de Trabajo

Octubre de 2024

Evaluar los Factores de Riesgo Psicosocial, Estrés y Síndrome de Burnout en Trabajadores en
Modalidad de Teletrabajo en Colombia

Mireya Gómez Vargas – ID 680608
Lidia Esneda Murillo – ID 327658
Ada Luz Herrera Curbelo – ID 950861

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gestión
Psicosocial en Contextos de Trabajo

Asesor

Adrián Marcel García Caicedo

Maestría en dirección Estratégica Especializada en riesgos Laborales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa: Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo

Octubre de 2024

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi pequeña hija Valery, quien con su amor incondicional y comprensión me acompañó en cada clase virtual y sin entender los temas abordados, me hacía preguntas sobre lo que escuchaba; siempre se quedaba junto a mí, sin importar que la venciera el sueño.

A mi familia que desde siempre ha estado presente y con su fe en mis capacidades me ha impulsado a alcanzar mis metas.

A mi querida institución, “El SENA”, que me brindó la invaluable oportunidad de realizar esta especialización. Su apoyo económico y el tiempo que me facilitaron para llevar a cabo mis trabajos han sido fundamentales en mi proceso de aprendizaje y crecimiento profesional.

A mis amigos, por su compañía y motivación en los momentos de desafío. Gracias por ser un pilar fundamental en mi vida y por compartir risas y aprendizajes.

¡Gracias a todos ustedes!

Ada Luz Herrera Curbelo

El minuterero del reloj da la vuelta y así van pasando los días. Así mismo, mi anhelo de tener nuevos conocimientos ha ido acrecentando y con ellos también ha aumentado mi amor y confianza en Dios, dedico este trabajo a mi amada hija Daniela y a mi esposo Gabriel; quienes han compartido conmigo estos momentos de esfuerzo, apoyando mis sueños para continuar en el camino de mi formación como mejor profesional y ser humano.

Mireya Gómez Vargas

Dedico este trabajo a Dios padre celestial por abrirme las puertas para poder realizar esta especialización, a mis padres Marcelino y Marlenis, por apoyarme con sus consejos para no desmayar y luchar por cumplir este sueño, a mi hijo Juan David, por ser mi motor día tras día y mostrarme que con amor y paciencia se cumplen las metas, a Ángel Manuel, quien con su prudencia me enseñó a no desfallecer a pesar de los obstáculos, a mis amigos y demás familiares por su ayuda incondicional.

¡Muchas Gracias!

Lidia Murillo Moreno

Agradecimientos

Agradecemos a Dios por la gran bendición que ha permitido en nuestras vidas de estudiar esta especialización.

A nuestro profesor, Adrián Marcel García, por guiarnos y compartir sus conocimientos y experiencia en nuestra formación académica. Sus enseñanzas han sido una fuente de inspiración y motivación para nosotras. Su tiempo y dedicación fue invaluable.

A nuestro grupo de estudio, por su colaboración y apoyo incondicional durante este proceso. Las largas horas de trabajo en equipo y las discusiones enriquecedoras han sido esenciales para el desarrollo de este proyecto.

A nuestras familias, por su amor y apoyo constante. Por entender el sacrificio de reducir el tiempo en familia por estudio.

Por último, pero no menos importante a la Corporación Universitaria Minuto de Dios, por su ayuda y recursos, que han sido esenciales para la realización de esta investigación. Su disposición para colaborar ha enriquecido nuestro trabajo de manera significativa.

A todos ustedes, gracias por ser parte de este sueño.

Contenido

| | |
|---|----|
| Lista de tablas | 6 |
| Lista de figuras | 7 |
| Resumen | 8 |
| Abstract..... | 9 |
| Capítulo I..... | 10 |
| 1. Planteamiento del problema | 10 |
| 2. Objetivos | 12 |
| 2.1. Objetivo general..... | 12 |
| 2.2. Objetivos específicos..... | 12 |
| 3. Justificación | 13 |
| 4. Antecedentes específicos o investigativos..... | 15 |
| 4.1. Marco Conceptual Y Legal..... | 15 |
| 4.2. Antecedentes investigativos | 17 |
| Capítulo II..... | 21 |
| 5. Generalidades metodológicas del proyecto nodo | 21 |
| 5.1. Participantes..... | 23 |
| 5.2. Técnicas (Instrumentos o herramientas) | 24 |
| 5.3. Revisión y Procesamiento de Datos | 25 |
| 5.4. Fases del trabajo de campo..... | 26 |
| Capítulo III..... | 29 |
| 6. Resultados | 29 |
| 6.1. Caracterización de los trabajadores en modalidad de teletrabajo | 29 |
| 6.2. Definición del área de servicio para analizar dominios y dimensiones | 35 |
| 6.3. Determinar los factores de riesgo psicosociales de los trabajadores en modalidad de teletrabajo. . | 36 |
| 7.1. Fundamentos Epistemológicos | 43 |
| 7.2. Re-elaboración Conceptual | 44 |
| 7.3. Aprendizajes Adquiridos | 44 |
| 8. Conclusiones | 46 |
| 9. Referencias..... | 48 |

Lista de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Clasificación de los participantes | 23 |
| Tabla 2. Número de trabajadores por área | 23 |
| Tabla 3. Distribución de personal por jerarquía | 24 |
| Tabla 4. Resultado por áreas de trabajo | 35 |

Lista de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Edad de los trabajadores..... | 29 |
| Figura 2. Género de los trabajadores..... | 30 |
| Figura 3. Estado civil..... | 30 |
| Figura 4. Distribución Por Nivel de Estudios | 31 |
| Figura 5. Tenencia de vivienda..... | 31 |
| Figura 6. Estrato socioeconómico | 32 |
| Figura 7. Tipo de Cargo | 32 |
| Figura 8. Tipo de contrato..... | 33 |
| Figura 9. Forma de pago | 33 |
| Figura 10. Personas a cargo | 34 |
| Figura 11. Antigüedad en la empresa | 34 |
| Figura 12. Horas diarias de trabajo | 35 |
| Figura 13. Análisis de dimensiones con mayor riesgo Intralaboral Tipo B | 36 |
| Figura 14. Riesgo intralaboral tipo B..... | 37 |
| Figura 15. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Intralaboral Tipo B | 37 |
| Figura 16. Control sobre el trabajo Intralaboral Tipo B | 38 |
| Figura 17. Demandas del trabajo - Intralaboral Tipo B..... | 38 |
| Figura 18. Recompensas - Intralaboral Tipo B | 39 |
| Figura 19. Desplazamiento vivienda trabajo - Extralaboral Tipo B..... | 39 |
| Figura 20. Características de la vivienda y de su entorno - Extralaboral Tipo B..... | 40 |
| Figura 21. Situación Económica del grupo familiar – Extralaboral Tipo B | 40 |

Resumen

Esta investigación se realizó para identificar los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores en la modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios en Colombia; para ello se empleó una metodología de investigación de campo, con un enfoque mixto y finalidad evaluativa que nos permitió comprender qué funciona y qué no, así entrar a corregir lo que va mal. Se aplicó la batería de riesgos psicosociales, de la cual se recolectó la información mediante los cuestionarios que abordan factores de riesgo psicosocial intralaborales como extralaborales.

De acuerdo con los resultados obtenidos, estos nos permitieron detectar que en todas las áreas de la empresa se presentan afectaciones psicosociales, claramente algunas más que otras, evidenciando que el área más impactada es la financiera, con niveles de riesgo en categoría “muy alto” que se deben entrar a mitigar y así evitar que se presenten complicaciones de carácter psicológico, físico y social.

Por lo anterior, la empresa debe implementar acciones exclusivas para el área financiera, sin descuidar a las demás, reducir los riesgos detectados en los teletrabajadores y fomentar un ambiente laboral sano, lo que repercutirá en el bienestar de los trabajadores y en la productividad de la empresa.

Palabras claves: extralaboral, factores de riesgo, intralaboral, riesgo psicosocial, teletrabajadores.

Abstract

This research was conducted to identify the psychosocial risk factors affecting teleworkers in a service company in Colombia. A mixed-methods field research approach with an evaluative purpose was employed, allowing us to understand what works and what doesn't, and correct existing issues. The psychosocial risk assessment battery was applied, collecting data through questionnaires addressing both intra- and extra-laboral psychosocial risk factors.

The results revealed psychosocial impacts across all company areas, with varying levels of severity. Notably, the financial department showed extremely high risk levels, requiring immediate mitigation to prevent psychological, physical, and social complications.

Therefore, the company should implement targeted actions for the financial department while addressing other areas, reducing detected risks among teleworkers, and fostering a healthy work environment. This will have a positive impact on workers' well-being and company productivity.

Keywords: non-work, risk factors, intra-work, psychosocial risk, teleworkers.

Capítulo I.

1. Planteamiento del problema

Durante la crisis del petróleo, el estadounidense Jack Nilles, ingenió la forma de trabajar desde casa sin desplazarse a las instalaciones, reducir combustible sin dejar de producir, mantener las actividades laborales y así cumplir con los objetivos propuestos., esta opción fue denominada TELETRABAJO. (Great Place to Work, 2022).

Fue tan replicada esta opción laboral que por su buen funcionamiento trascendió y se definió según la ley 1221 de 2008 como una forma de organización laboral, que trata sobre el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando la tecnología de la información y comunicación "TIC". (Ley 1221, 2008).

Con la llegada del COVID, pandemia que indujo a las personas a permanecer en casa por salud y bienestar para evitar la propagación de este, resalta nuevamente la oportunidad de crecimiento mediante el teletrabajo, ya que muchas personas pudieran seguir activos laboralmente desde casa. Este empleo implica riesgos psicosociales durante su realización, exponiendo al trabajador a situaciones que afectan su salud física y mental si no son tratados a tiempo y de manera asertiva, podemos identificarlos con bajo rendimiento, ausentismo, falta de motivación, clima laboral inadecuado, aislamiento social, problemas familiares y deterioro físico entre otros. (OIT, 2020).

Las situaciones mencionadas preocupan a las empresas de servicios públicos, ya que sus trabajadores reflejan la labor interna realizada. Su presentación ante el público debe ser la mejor en todo sentido para generar esa confianza y lograr los objetivos, caso contrario si no se detecta a tiempo los riesgos psicosociales por que afectan a los empleados y por el éxito de la actividad. Estos factores de riesgos se pueden identificar mediante la observación del modo de trabajo, sus respuestas ante un

cuestionario, la actitud frente a las situaciones que se presentan en el trabajo, enfermedades físicas, y estrés entre otros.

Pregunta: ¿Cuáles factores de riesgo psicosociales están presentes en los trabajadores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios en Colombia?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios en Colombia

2.2. Objetivos específicos

1. Caracterizar los trabajadores en modalidad de teletrabajo
2. Definir área de servicio para analizar las dominios y dimensiones
3. Determinar los factores de riesgo psicosociales de los trabajadores en modalidad de teletrabajo.

3. Justificación

El concepto de trabajo surge desde el momento en que el ser humano comenzó a transformar su entorno en busca de estrategias para satisfacer sus necesidades básicas. Los grupos a los que pertenecía el individuo se apropiaban de su fuerza laboral y los productos generados eran considerados su propiedad, fruto directo de sus acciones.

Adam Smith, aborda el trabajo como un componente esencial de la creación de riqueza en la sociedad y cómo el intercambio de trabajo se convierte en la base de las economías. (Smith, 1776).

Karl Marx, explora en profundidad el concepto de trabajo en relación con la producción y la propiedad. Habla sobre cómo el trabajo humano es fundamental en la creación de valor y cómo las sociedades se han apropiado de la fuerza laboral de los trabajadores a lo largo de la historia. (Marx, 1867).

La revolución industrial originada en Inglaterra, la cual se desarrolla a partir del siglo XVII, genera una transformación económica, política social y tecnológica, lo que obliga a buscar un medio sociocultural favorable. Allí empiezan a fomentarse otra serie de principios económicos como el lucro y el trabajo adquiere otras dimensiones como fuente de riqueza y se inicia con las relaciones de subordinación asemejando a la fuerza laboral con una mercancía susceptible de ser comprada y vendida, la cual operaba bajo condiciones de injusticia, desprotección e inseguridad, con trabajos específicos y rutinarios independiente del gusto y la motivación por su ejecución.

Con la revolución francesa aparece el concepto de derechos humanos en donde diferentes organizaciones empiezan a preocuparse por el bienestar de las personas.

A finales del siglo XX y después de varios procesos sociales relacionados con la producción de las empresas aparece el término de factores psicosociales establecido por la Organización Internacional del Trabajo. A partir del siglo XXI se identifican como riesgos psicosociales a situaciones como la violencia y

agresión en el trabajo, el acoso laboral y sexual, el estrés laboral crónico, el burnout o desgaste profesional, y la inseguridad contractual.

Teniendo en cuenta que el teletrabajo es una práctica que cada día adquiere mayor relevancia y que se viene desarrollando a nivel global desde 1973, su práctica se ha venido incrementando debido a los avances tecnológicos, permitiendo que muchas más personas accedan a oportunidades laborales, además de estar normatizado por las leyes colombianas, las cuales velan por la protección de los individuos que lo desarrollan; se propone como una alternativa atractiva para los empleadores y empleados debido a la disminución de costos, traslados a lugares de trabajo y otros beneficios derivados de problemáticas sociales como la inseguridad, la violencia y situaciones económicas y que muchos de los factores de riesgo psicosocial como son el estrés, la depresión, la sobrecarga laboral, se trasladan del lugar de trabajo al lugar de residencia de los individuos, generando variaciones en los estados de salud por el cambio de entornos y dinámicas cotidianas, se hace necesario realizar un análisis crítico y sustentado que permita a los profesionales comprender y generar mecanismos de prevención y atención oportunas con el fin de disminuir las diferentes problemáticas que se puedan presentar y así proponer soluciones que permitan obtener óptimos niveles de producción, calidad de vida y satisfacción del personal.

4. Antecedentes específicos o investigativos

4.1. Marco Conceptual Y Legal

El manejo de los factores psicosociales en el trabajo ha sido un tema de investigación desde hace varias décadas. En 1984, un comité mixto entre la O.I.T. y la O.M.S. buscó esclarecer la naturaleza, incidencia y prevención de los factores psicosociales inherentes al trabajo, donde se compilaron trabajos y conocimientos manejados referentes a identificación, evaluación y efectos de los factores psicosociales. Igualmente, se realizaron investigaciones sobre factores psicosociales y su influencia en el bienestar de los colaboradores, mecanismos de evaluación de su impacto y metodologías de intervención para favorecer el bienestar de los colaboradores. (OIT - OMS, 1984).

En Colombia, la gestión psicosocial de riesgos laborales está regulada principalmente por normativas que buscan proteger la salud mental y física de los trabajadores, las cuales abarcan aspectos de la identificación, evaluación, prevención y control de riesgos psicosociales. Algunas son:

Resolución 2646 de 2008, la cual establece las disposiciones y define las responsabilidades relacionadas con la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en los lugares de trabajo; también define los factores de riesgo psicosocial tanto internos como externos. Así mismo, establece la obligación para las empresas de realizar una evaluación periódica de los factores de riesgo psicosocial, e introduce la necesidad de diseñar y poner en marcha programas de intervención para mitigar los riesgos identificados. (Min. Protección Social, 2008).

La Ley 1562 de 2012, modifica el Sistema General de Riesgos Laborales y establece nuevas disposiciones sobre la salud ocupacional, hoy llamada Seguridad y Salud en el Trabajo - SST. Esta ley resalta la importancia de incluir los riesgos psicosociales como parte de la gestión integral de los riesgos laborales. (Min. Salud y Protección Social, 2012).

El Decreto 1072 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo), recopila y actualiza las normativas sobre seguridad y salud en el trabajo. En su Libro 2, Parte 2, Título 4, menciona los riesgos laborales y especifica que se deben considerar los factores psicosociales dentro de la gestión de riesgos en el trabajo. (Min. Trabajo, 2015).

La Resolución 2404 de 2019, actualiza el protocolo para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Define la batería de instrumentos que deben usar las empresas para la identificación de factores de riesgo psicosocial, tanto intralaborales como extralaborales, y proporciona una guía técnica para su correcta aplicación. (Min. Trabajo, 2019).

La Norma ISO 45003:2021, aunque no es una norma de carácter obligatorio en Colombia, proporciona directrices sobre la gestión de la salud psicológica y bienestar en el trabajo. Algunas empresas en Colombia la han adoptado como un estándar para mejorar la gestión de riesgos psicosociales. (ISO, 2021).

Del mismo modo, Torres Danilo (2016), menciona en el programa psicosocial de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, que existe una amplia documentación legal que soporta la gestión del riesgo psicosocial en las empresas, (Torres & ARL Positiva, 2016):

- Decreto 614 de 1984, en su Artículo 2 dice: “proteger a las personas contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo”.

- Resolución 1016 de 1989, en su Artículo 10 dice que dentro de los programas de Medicina Preventiva y del Trabajo deben realizarse programas que permitan prevenir y controlar las enfermedades que se generan por los riesgos psicosociales.

- Resolución 1075 de 1992, en su Artículo 1 dice: “los empleadores públicos y privados incluirán dentro de las actividades del Subprograma de Medicina Preventiva, ... campañas específicas tendientes a

fomentar la prevención y el control de la farmacodependencia, el alcoholismo y el tabaquismo, dirigidas a sus colaboradores”.

4.2. Antecedentes investigativos

En la década de los 60, Weiner utiliza el término teletrabajo, denominándolo en inglés “teleworking”; en 1976, Nilles utiliza el término de telecommuting, surgiendo después los términos: networking, homeworking, telehomeworking, y teletravail en Francia. La conclusión del uso de esta terminología era “llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo”, teniendo en cuenta que el desarrollo tecnológico no era como el de la actualidad, este tardó años en posicionarse. (Escamilla Pasillas, 2020).

El Teletrabajo en Colombia se encuentra definido en la Ley 1221 de 2008, en el artículo 2 como “una forma de organización laboral, que se da en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación –TIC- para el contacto entre el trabajador y empleador sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”. (Ley 1221, 2008).

Dentro de los beneficios que se encuentran con el teletrabajo están: una mayor generación de empleo formal, disminución de costos operacionales, mejor aprovechamiento del tiempo para actividades familiares, estudiantiles y mejor calidad de vida, disminución de riesgos de salud por transportes y menor contaminación, ahorro en tiempos de desplazamientos, disminución de barreras de acceso para personas con discapacidad.

Las organizaciones que desean ingresar en el teletrabajo deben pasar por un proceso que permita romper conceptos mentales para rastrear, empoderar y generar sentido de compromiso y de pertenencia al interior de la organización, para quienes ingresan a esta modalidad.

Según Fernando Tomasina y Adriana Pisani (2022), se encuentran tanto factores positivos como negativos, así como existen procesos beneficiosos también los hay peligrosos destacándose los riesgos psicosociales y ergonómicos. Se pueden ver afectados el bienestar físico y mental en relación con el aislamiento social, largas jornadas de trabajo, alta carga cognitiva; así como conflictos familiares debido a la invasión del espacio familiar por el laboral. En el aspecto ergonómico se observan diferentes situaciones como el diseño del lugar de trabajo, iluminación inadecuada, mala ventilación, niveles sonoros y las circunstancias del lugar de trabajo dependerán del nivel de ingresos del trabajador. (Tomasina & Pisani, 2022).

Como concluyen, Miguel Mañas R. et al, en el artículo “Realidad organizacional y teletrabajo” de la Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales: El teletrabajo ofrece beneficios e inconvenientes tanto desde el punto de vista del empleado como del empresario. Desde el punto de vista del empleado, la flexibilidad y autonomía que ofrece, la satisfacción en el trabajo, la ausencia de interrupciones, la experiencia personal de rendimiento y de logro y el ahorro de tiempo en viajar al lugar de trabajo son factores beneficiosos, mientras que el aislamiento profesional y social están entre los factores negativos que afectan al teletrabajador. En cuanto a la empresa, el rendimiento y la productividad de los teletrabajadores, la reducción de costes en infraestructuras e instalaciones, el menor índice de absentismo y, sobre todo, la flexibilidad de las relaciones laborales son ventajas obtenidas por la implantación del teletrabajo. (Mañas, Muñoz, & Pecino, 2012).

Echevarria I, indica que podemos observar lo fuertemente inmerso en la era digital que se encuentra el mercado laboral provocando que la línea entre la vida personal y profesional se vea cada vez más desdibujada. Esto se debe a que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han introducido nuevas formas de organizar el trabajo, lo que ha llevado a desafíos significativos en términos de establecer límites claros entre el tiempo de trabajo y de descanso. Es decir, estas nuevas formas de

organización traen consigo muchas ventajas, pero a su vez suponen grandes inconvenientes que afectan sobre todo a la salud y vida personal de los trabajadores. (Echevarria, 2023).

Rubbini (2012), deduce que se crean grandes márgenes de incertidumbre en el trabajador cuando hay desconocimiento y falta de claridad sobre las tareas a desarrollar y su rol, agravándose dicha situación cuando no hay conexión. (Rubbini, 2012)

Aparece también el tecnoestrés o estrés tecnológico, este término, en uso desde 1984, abarca los problemas derivados del uso masivo y acelerado de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en todos los ámbitos de la sociedad postindustrial y del sector servicios. Se refiere también a problemas como la dependencia excesiva, la adicción (tecnoadicción) o el acoso a través de la red. Algunos de los factores que lo provocan son una extensión de los derivados del trabajo de oficina tradicional (ergonómicos, sedentarismo y sus consecuencias). Otros son nuevos y pueden proceder, por ejemplo, de cómo afrontar el exceso o pérdida de información, de las mayores exigencias de carga y ritmo de trabajo, la incapacidad de desconectar durante el tiempo de descanso, el alargamiento de la jornada laboral y la disponibilidad continua, lo que incluye problemas de sueño e interferencia con la vida familiar y de ocio. (Anuario Internacional, 2016).

El tecnoestrés está directamente relacionado con los efectos psicosociales negativos del uso de las TIC. Fue acuñado por primera vez por el psiquiatra norteamericano Craig Brod en 1984 en su libro "Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution". Lo definió como una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías del ordenador de manera saludable. Hace referencia a los problemas de adaptación a las nuevas herramientas y sistemas tecnológicos. Además, se entiende el tecnoestrés como "una enfermedad" y lo más relevante: causada por una falta de habilidad o incompetencia de los usuarios. (Salanova, 2007).

De acuerdo con un estudio de Gallup Group, aunque el bienestar de los empleados es un tema que poco a poco ha ido ganando importancia en las empresas, el mundo laboral sigue sin lograr que los

trabajadores estén satisfechos, bien sea por la remuneración, retos profesionales, entre otros factores que los hace renunciar, enfermarse, o incluso cambiar de carrera. (Medina, 2024)

En Colombia, el síndrome del burnout es cada vez más común entre los empleados. Según un informe de Gallup Group, el 48% de los trabajadores colombianos afirma tener estrés laboral, situándose como el noveno país de la región que más presenta este padecimiento, el cual, suele conllevar al desarrollo del síndrome del burnout. Los síntomas de esta enfermedad incluyen una profunda sensación de agotamiento físico y emocional, cinismo o desapego mental respecto al trabajo, y una disminución de la eficacia profesional. (Diario ADN, 2024).

Rubbini (2012), indica que otros de los riesgos psicosociales que enfrenta el teletrabajo son la ansiedad, la irritabilidad, estados depresivos, fatiga mental, temor, aburrimiento, incertidumbre, alteración en la percepción del tiempo, alteración de la conducta, problemas de concentración, trastorno del sueño, baja autoestima. (Rubbini, 2012).

Capítulo II.

5. Generalidades metodológicas del proyecto nodo

Los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios en Colombia requieren de la observación adecuada para ser detectados y poder utilizar la metodología acorde para su disminución; por consiguiente, en esta investigación se utilizó el enfoque mixto, que integra métodos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio y consiste en recopilar, analizar e integrar la información cuando se requiere una mejor comprensión del problema de investigación y que no se podría obtener utilizando el método cuantitativo y cualitativo por separado. Según lo plantea Ruiz, Borboa y Rodríguez (citado por la Universidad URBE, Capítulo III, Marco Metodológico) al utilizar el enfoque mixto, se combinan los enfoques cualitativo y cuantitativo en la mayoría de sus etapas, siendo conveniente su combinación para obtener información que pueda triangularse. Dicha triangulación permite utilizar diferentes vías para alcanzar una comprensión e interpretación amplia del fenómeno estudiado. (Universidad de Urbe, 2017).

Así mismo, se desarrolló una investigación de campo, donde se suministraron encuestas a la población estudio, cuyos resultados nos permitieron obtener datos e información real sobre lo que sienten o les sucede a las personas con factores de riesgos psicosociales derivados del teletrabajo, con base en esto proporcionar acciones de mejora a los teletrabajadores, que les brinde una mejor calidad en su vida personal y laboral.

Esta investigación tiene una finalidad evaluativa, donde se examina la información sobre los factores de riesgo psicosocial, estrés y síndrome de burnout y conduce a que los empleadores y trabajadores en modalidad de teletrabajo, tomen mejores decisiones para reducir estos riesgos.

De acuerdo con la temporalidad, se realizará un estudio de tipo transversal, en donde se compararán las características de los teletrabajadores, en el desarrollo de sus actividades, esto ayudará

a establecer las actividades para mitigar sus riesgos. Se tendrá en cuenta el diseño no experimental, ya que en esta no se manipulan, ni alteran las variables.

Los factores de riesgo psicosocial generan un impacto bastante fuerte ante las personas y su círculo a nivel general, como son discusiones entre la pareja y los hijos, mala distribución del tiempo, estrés y sus derivados, mayores exigencias laborales, disminución de vida social, falta de espacio para esparcimiento, entre otros. Estos factores tardan en mitigarse si no se aplica el tratamiento adecuado pues cada riesgo tiene una manera de tratarse y método a aplicar, por consiguiente, es de vital importancia que los jefes y el personal de recursos humanos estén enterados de la situación del personal, para actuar con rapidez ante estos sucesos y se pueda evitar que continúen afectando, no solo a sus colaboradores, sino también a su familia y por ende a su organización.

Existe la tendencia en algunos trabajadores, que se les dificulta identificar que tienen un problema de tipo psicosocial; así mismo, está la creencia de poder manejar las situaciones a su alrededor sin percibir que sus comportamientos no son los más adecuados y que a pesar de que las personas que los rodean tratan de hacerles ver sus errores, no son capaces de reconocerlos hasta que se les realice un análisis de observación y una introspección para conocer su situación y añadirse a uno de los métodos y técnicas con que cuenta el área de recursos humanos de su organización que les pueda ayudar a mitigar el problema.

De conformidad con (Hernández Sampieri, R. et al., 2014), esta investigación tendrá un alcance descriptivo, teniendo en cuenta que se conocen las características del fenómeno y se pretende determinar la presencia dentro de un grupo poblacional específico, el cual corresponde a las personas trabajadores de diferentes sectores económicos que trabajen en modalidad de teletrabajo en Colombia. En el proceso cuantitativo se aplica un análisis de datos de tendencia central y dispersión. “En este alcance es posible, pero no obligatorio, plantear una hipótesis que busque caracterizar el fenómeno del estudio.

5.1. Participantes.

Contamos con la participación de 30 trabajadores, que disponen de la modalidad de teletrabajo, pertenecientes a una empresa de servicios colombiana, distribuidos en 12 mujeres y 18 hombres, quienes se encuentran en edades entre los 18 y 65 años, y se desempeñan en las diferentes áreas de la empresa. A continuación, se podrá evidenciar un resumen de las características de los participantes:

Tabla 1. Clasificación de los participantes

| Resumen de Participantes | Cantidad |
|--|-----------|
| Director Ejecutivo | 1 |
| Líder de Operaciones | 1 |
| Equipo de Operaciones: 2 Auxiliares + 2 Operario | 4 |
| Director de Finanzas | 1 |
| Equipo de Finanzas: 2 Auxiliares | 2 |
| Líder de IT | 1 |
| Equipo de IT: 1 Tecnólogo + 2 Operarios | 3 |
| Líder de Marketing Digital | 1 |
| Equipo de Marketing: 2 Auxiliares + 1 Operario | 3 |
| Líder de Recursos Humanos | 1 |
| Equipo de Recursos Humanos: 1 Tecnólogo + 1 auxiliar | 2 |
| Líder de Atención al Cliente: 1 | 1 |
| Equipo de Atención al Cliente: 2 tecnólogos + 2 Auxiliares | 4 |
| Líder de Ventas | 1 |
| Equipo de Ventas: 1 Administrativo + 2 Auxiliares + 1 Operario | 4 |
| Total de Colaboradores | 30 |

Cantidad de participantes de acuerdo con cada puesto de trabajo.

Tabla 2. Número de trabajadores por área

| Área | Cantidad de trabajadores |
|----------------|--------------------------|
| Administrativa | 12 |
| Operativa | 9 |
| Comercial | 10 |

Las tres áreas presentan cierta equidad en cuanto al número de personas.

Tabla 3. Distribución de personal por jerarquía

| Nivel jerárquico | Cantidad de personas |
|---------------------------|----------------------|
| Directivos y coordinación | 8 |
| Operativo y auxiliar | 22 |

El personal directivo y de coordinación corresponde a un 27% del total de la empresa, mientras que el nivel operativo y auxiliar corresponde al 73%.

5.2. Técnicas (Instrumentos o herramientas):

Se recolectó la información, aplicando la batería de instrumentos para evaluar factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales (formas A y B), avalada por el Ministerio de la Protección Social, a los 30 trabajadores con la modalidad de teletrabajo. La aplicación de la batería de riesgo psicosocial se llevó a cabo entre los meses de marzo a junio de 2023, en todos los departamentos del país donde la empresa tiene sucursales.

Conforme a lo indicado anteriormente, el proyecto de investigación utilizó un enfoque de método mixto para identificar y evaluar los riesgos psicosociales que pueden surgir al realizar teletrabajo. Este enfoque es fundamental, ya que permite combinar tanto datos cuantitativos como cualitativos, proporcionando una visión más completa de la situación de los trabajadores.

Se aplicaron cuestionarios específicos para evaluar los riesgos psicosociales:

- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (tipo A y B): Este cuestionario consta de un total de 121 preguntas en la forma A y 97 en la forma B. Su objetivo es explorar diversos factores relacionados con el entorno laboral, incluyendo:
 - Lugar de trabajo: Condiciones físicas y psicológicas del entorno laboral.
 - Cantidad de horas laboradas: Evaluación de la carga de trabajo y su impacto en la salud mental.

- Responsabilidades y actividades asignadas: Claridad y distribución de tareas.
- Capacitaciones recibidas: Oportunidades de desarrollo profesional y su relación con el desempeño laboral.
- Relación con jefes y compañeros de trabajo: Dinámicas interpersonales que pueden influir en el bienestar emocional.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral (tipo A y B): consta de 31 preguntas, se centra en aspectos de la vida familiar y personal que pueden afectar la salud mental de los trabajadores. Busca entender cómo factores como la situación económica del hogar, las relaciones familiares y el equilibrio entre la vida laboral y personal impactan en el bienestar general del empleado.

Para la revisión y procesamiento de la información de las encuestas aplicadas a los trabajadores, se utilizó Microsoft Excel como herramienta principal, ya que permite consolidar los datos de manera eficiente mediante tablas, gráficos y análisis estadísticos.

5.3. Revisión y Procesamiento de Datos:

1. **Conteo de Encuestas Aplicadas:** Se realizó un conteo exhaustivo de las encuestas completadas para asegurar que todos los datos relevantes fueran considerados en el análisis.

2. **Consolidación de Datos:** Los resultados de las encuestas fueron organizados en un formato que facilita su análisis. Esto incluye la creación de tablas que resumen las respuestas y el uso de gráficos para visualizar la información de forma clara y efectiva.

3. Se hicieron Tablas Dinámicas que facilitaron la organización y resumen de los datos, permitiendo observar tendencias y patrones.

4. **Análisis de Resultados:** Los datos fueron analizados para identificar patrones y correlaciones entre las variables, lo que permite evaluar la presencia y el nivel de riesgos psicosociales.

5. Visualización de Datos: crear gráficos y tablas facilita la comprensión de los datos y también presenta los resultados de manera clara a las partes interesadas, esencial para tomar decisiones informadas.

5.4. Fases del trabajo de campo

Fase de Planificación y Preparación.

Se requería utilizar un método de evaluación psicosocial que nos permitiera lograr los objetivos planteados. Dado que la empresa cuenta con personal en modalidad de teletrabajo, era esencial elegir un método que abordara tanto factores intralaborales como extralaborales.

Para evaluar los riesgos psicosociales, se decidió aplicar la batería propuesta por el Ministerio de Protección Social. Esta batería incluye varios instrumentos validados para identificar y medir factores de riesgo en el entorno laboral.

Se eligió una empresa de servicios en Colombia que cuenta con 30 trabajadores en modalidad de teletrabajo como población objetivo para la evaluación.

Se realizó una caracterización detallada de cada uno de los 30 teletrabajadores, recopilando información sobre: género, edad, estado civil, nivel de estudios, tenencia de vivienda, estrato socioeconómico, nivel de cargo, tipo de contrato, periodicidad de pago, cantidad de personas a cargo, antigüedad en la empresa y horas diarias de trabajo.

Esta caracterización permitió tener un panorama completo del perfil y contexto de los trabajadores, lo cual es fundamental para interpretar adecuadamente los resultados de la evaluación psicosocial.

Fase de Recolección de Datos.

Se aplicó una encuesta a los teletrabajadores de diferentes áreas de la empresa de servicios en Colombia, ubicados en los diferentes equipos de trabajo de las áreas administrativa, operativa y

comercial. Este proceso es esencial para identificar y evaluar los riesgos psicosociales asociados con la modalidad de teletrabajo.

Se utilizaron los cuestionarios intralaboral forma A y forma B, donde se relacionan factores asociados a las características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, capacitaciones, esfuerzo físico, demandas emocionales, carga mental, jornadas de trabajo, recompensas y reconocimientos entre otras. A partir de los resultados de estas se podrá determinar los factores de riesgo psicosocial que enfrentan los teletrabajadores y evaluar quiénes presentan una mayor afectación y desarrollar estrategias efectivas para mitigar estos riesgos.

Categorización y clasificación:

La categorización y clasificación de los riesgos psicosociales es un aspecto crucial para la gestión de la salud mental y el bienestar de los trabajadores en el entorno laboral. En el contexto de la evaluación de riesgos psicosociales, se utilizan instrumentos específicos para identificar y medir la presencia de estos riesgos, tanto intralaborales como extralaborales, así como su nivel de impacto en los empleados. Para llevar a cabo esta evaluación, se aplica la Batería de Riesgo Psicosocial, que incluye:

- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral (tipo A y B): Están diseñados para evaluar las condiciones y características del entorno laboral que pueden afectar la salud mental de los trabajadores. Se centran en aspectos como el liderazgo, la claridad del rol, la retroalimentación del desempeño, y otros factores que influyen en la dinámica laboral.

- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Extralaboral (tipo A y B): Abordan las condiciones fuera del trabajo que pueden impactar en el bienestar del empleado, como la situación económica del hogar, las características del entorno de vivienda y el desplazamiento entre la vivienda y el lugar de trabajo.

Cabe aclarar que los cuestionarios tipo "A" que son aplicados a los niveles operativos y tipo "B" se aplican a los niveles directivos.

Los resultados de estos cuestionarios permiten clasificar los riesgos psicosociales en diferentes niveles:

1. Sin riesgo o riesgo despreciable: Indica que no se identifican factores significativos que puedan afectar la salud mental de los trabajadores.
2. Riesgo bajo: Existen algunos factores que podrían tener un impacto leve en el bienestar de los empleados.
3. Riesgo medio: Señala la presencia de algunos factores que podrían tener un impacto moderado en el bienestar de los empleados, requiriendo atención y posibles intervenciones.
4. Riesgo alto: Indica que existen varios factores de riesgo que pueden afectar negativamente la salud mental y el rendimiento laboral, lo que requiere acciones correctivas inmediatas.
5. Riesgo muy alto: Este nivel sugiere una situación crítica, donde los riesgos psicosociales son significativos y pueden causar daños graves a la salud mental de los trabajadores, exigiendo intervenciones urgentes y efectivas.

La implementación de la Batería de Riesgo Psicosocial no solo es un requerimiento legal en Colombia, según la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social, sino que también es fundamental para crear un ambiente laboral saludable. (Min. Protección Social, 2008)

La evaluación de estos riesgos permite a las organizaciones:

- Identificar los factores que pueden afectar la salud mental de los empleados.
- Implementar medidas preventivas y correctivas para mitigar los riesgos.
- Mejorar la productividad y el clima laboral, lo que a su vez puede reducir el ausentismo y la rotación de personal.

Capítulo III.

6. Resultados

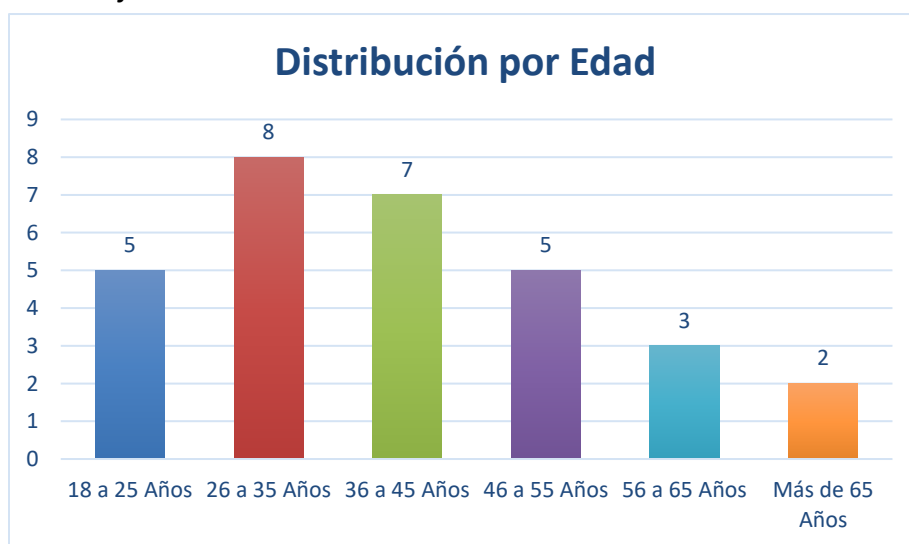
Con el fin de determinar los factores de riesgo psicosociales que están afectando a los trabajadores en modalidad de teletrabajo, analizaremos la matriz de resultados, de la batería aplicada.

La investigación sobre los factores de riesgo psicosocial se basa en un análisis temático de los datos recolectados mediante la batería de riesgo psicosocial, aplicada a 30 trabajadores de una empresa de servicios en Colombia. A continuación, se presentan los principales hallazgos y características sociodemográficas de los participantes, que son fundamentales para entender la problemática abordada.

6.1. Caracterización de los trabajadores en modalidad de teletrabajo:

Se realizó un registro detallado de datos sociodemográficos de los 30 trabajadores evaluados. Esta información incluye aspectos como la edad, género, nivel educativo y antigüedad en la organización, lo cual es esencial para identificar tendencias y correlaciones con los factores de riesgo psicosocial.

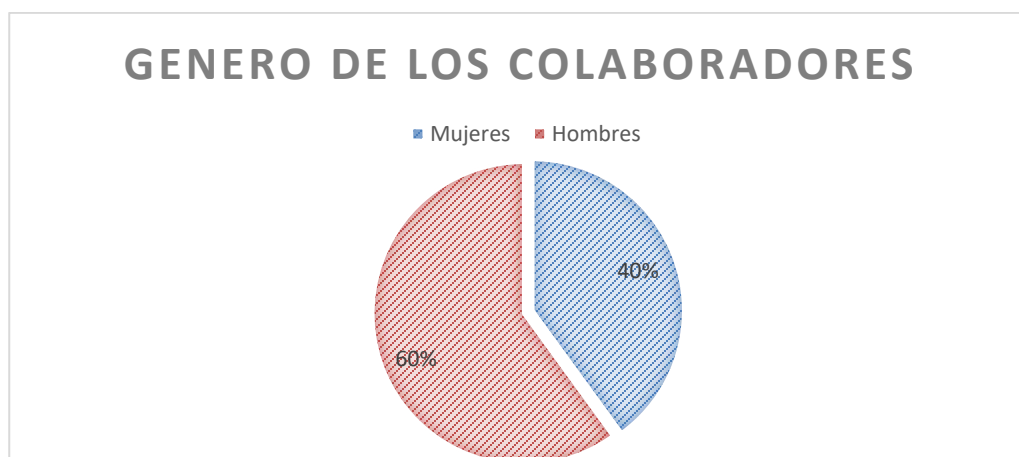
Figura 1. Edad de los trabajadores



Nota: Elaboración propia

Observamos que 8 de los trabajadores están en edades entre los 26 a 35 años, 7 están entre los 36 a 45 años, siendo prevalente la presencia de personal joven.

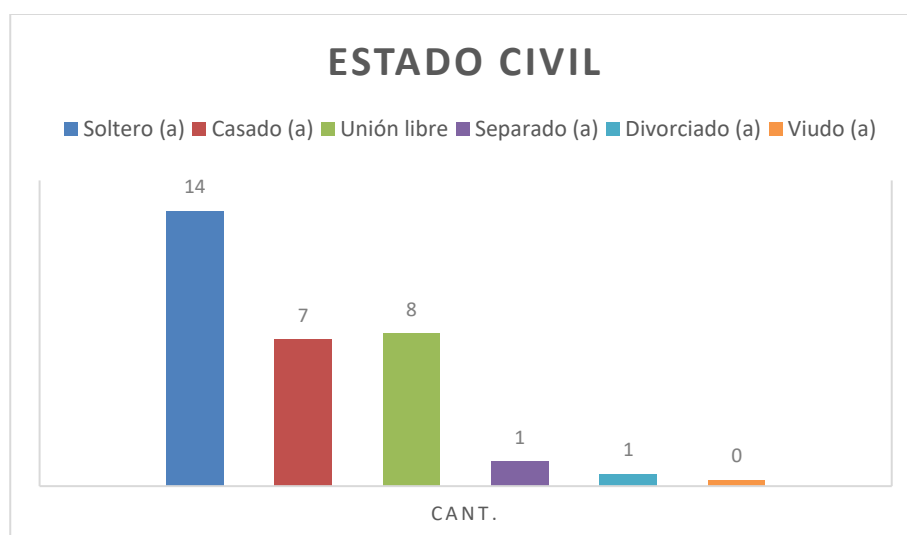
Figura 2. Género de los trabajadores



Nota: Elaboración propia

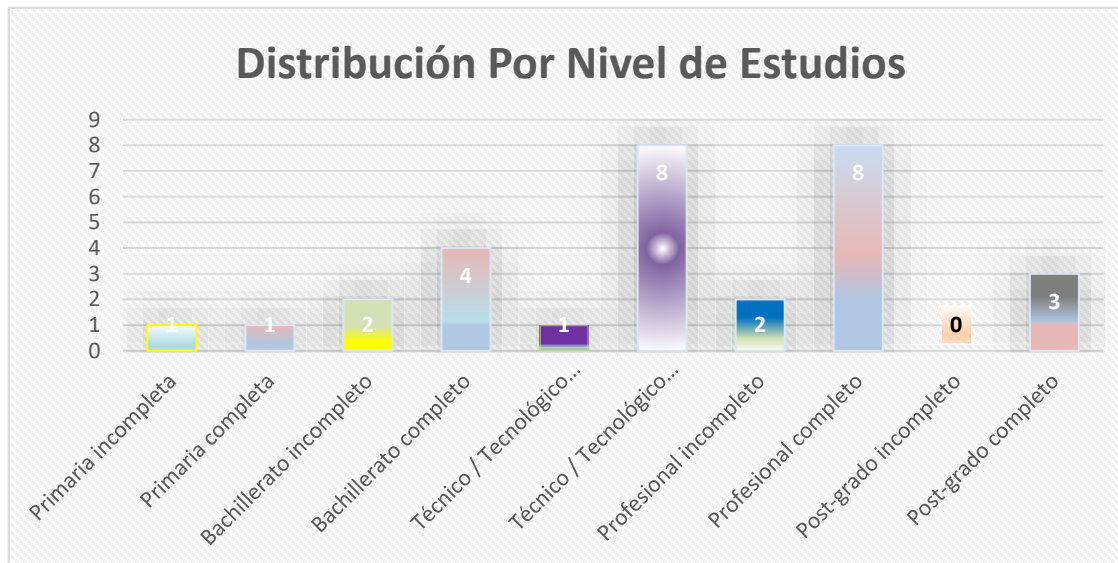
Tenemos una presencia del 60% de mujeres en la empresa.

Figura 3. Estado civil



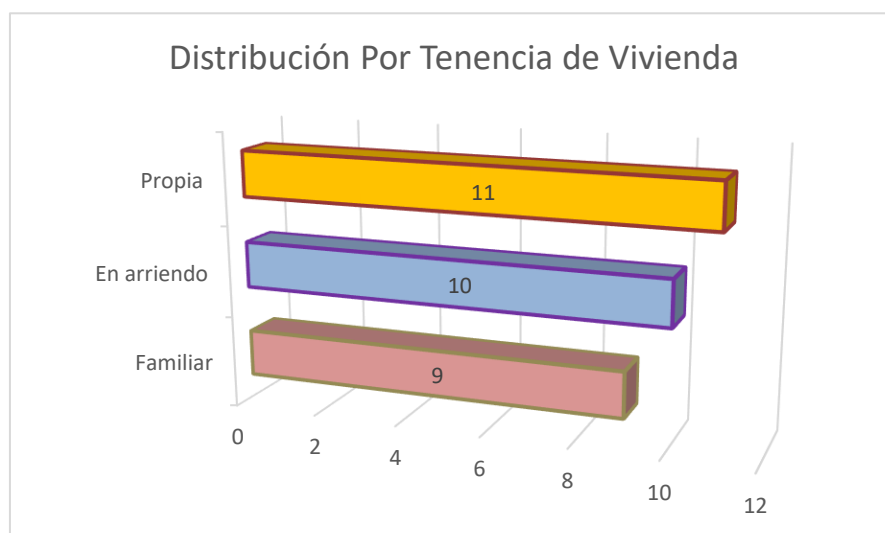
Nota: Elaboración propia

La distribución del estado civil es: solteros 14, en unión libre 8, casados 7, separados 1 y divorciados 1.

Figura 4. Distribución Por Nivel de Estudios

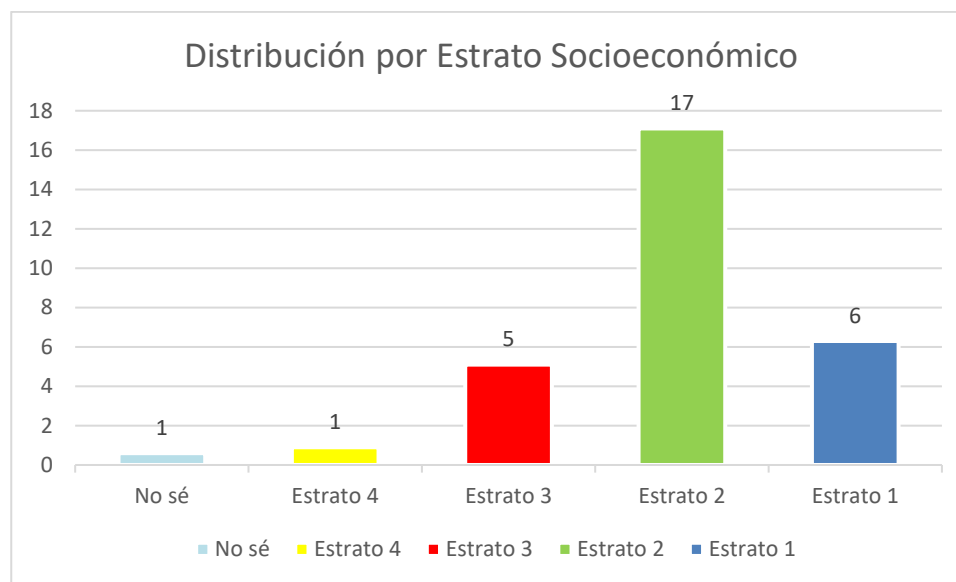
Nota: Elaboración propia

Se encuentran 8 personas con nivel profesional completo y 2 incompleto, 8 tienen nivel técnico o tecnológico, solamente 3 cuentan post grado completo.

Figura 5. Tenencia de vivienda

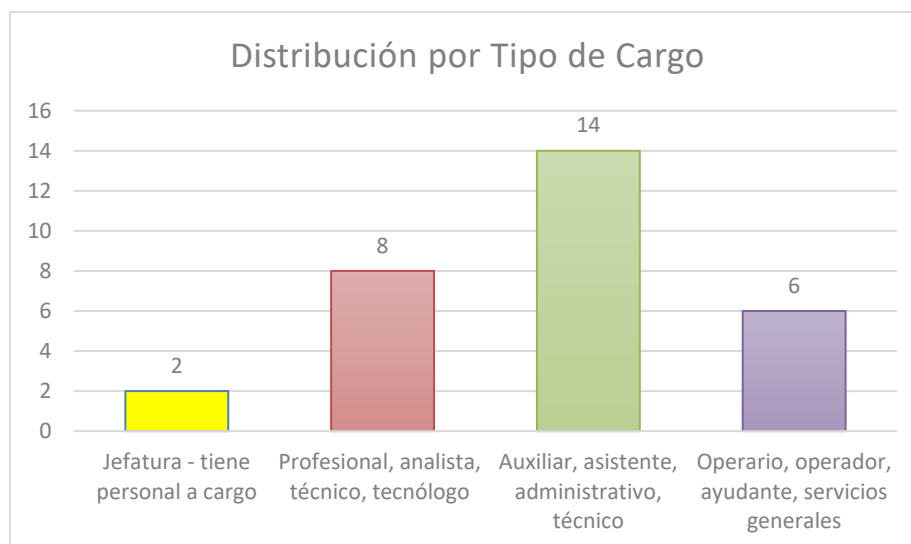
Nota: elaboración propia

11 personas poseen vivienda propia, 10 viven en arriendo y 9 cuentan con vivienda familiar.

Figura 6. Estrato socioeconómico

Nota: elaboración propia

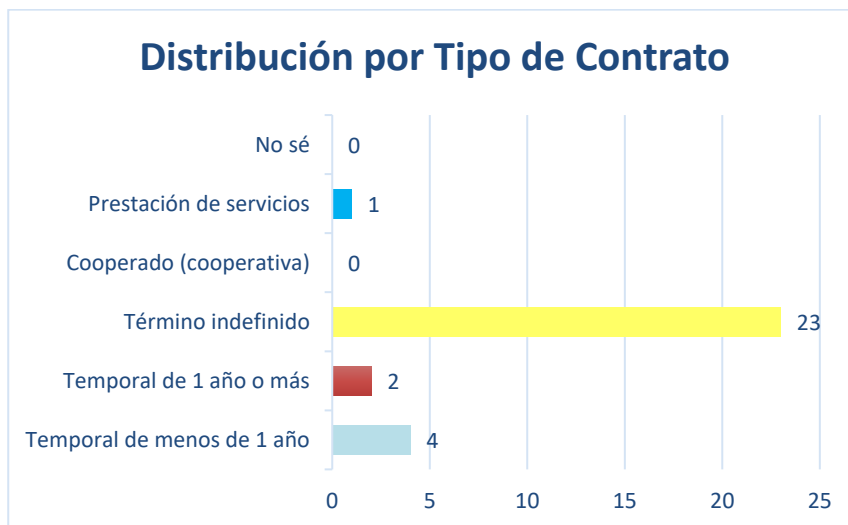
Observamos que 17 de los trabajadores están en estrato 2, le siguen 6 personas en estrato 1, 5 en estrato 3, una persona en estrato 4 y una que no sabe su estrato.

Figura 7. Tipo de Cargo

Nota: elaboración propia

Predomina los niveles: auxiliar, asistente, administrativo y técnico, seguidos de los operarios, ayudantes y servicios generales, solamente 2 personas tienen personal a cargo.

Figura 8. Tipo de contrato

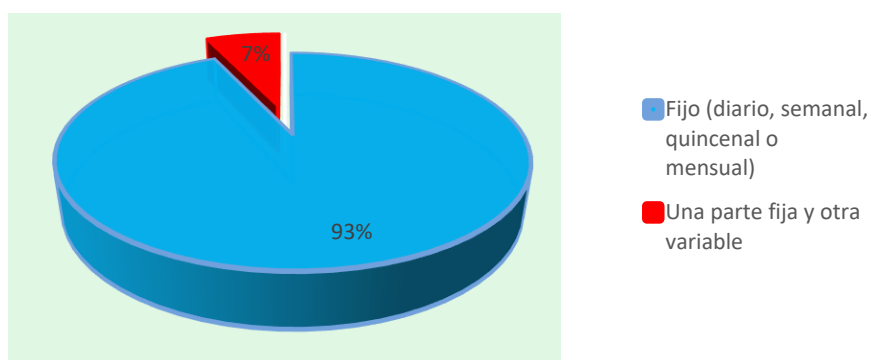


Nota: elaboración propia

Según el tipo de contrato hay un mayor número de personas contratadas a término indefinido.

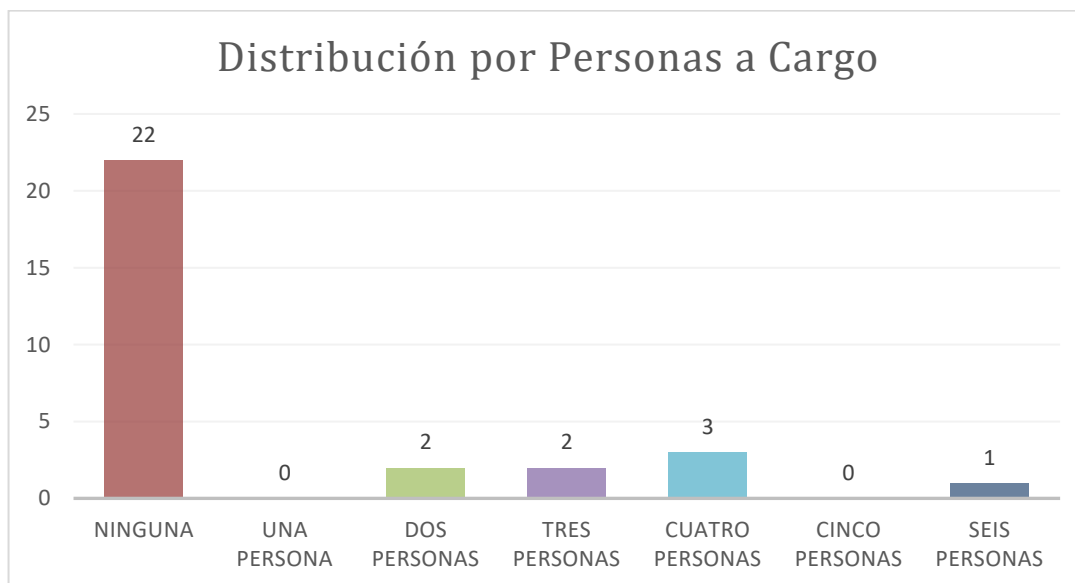
Figura 9. Forma de pago

Distribución Por Periodicidad de Pago



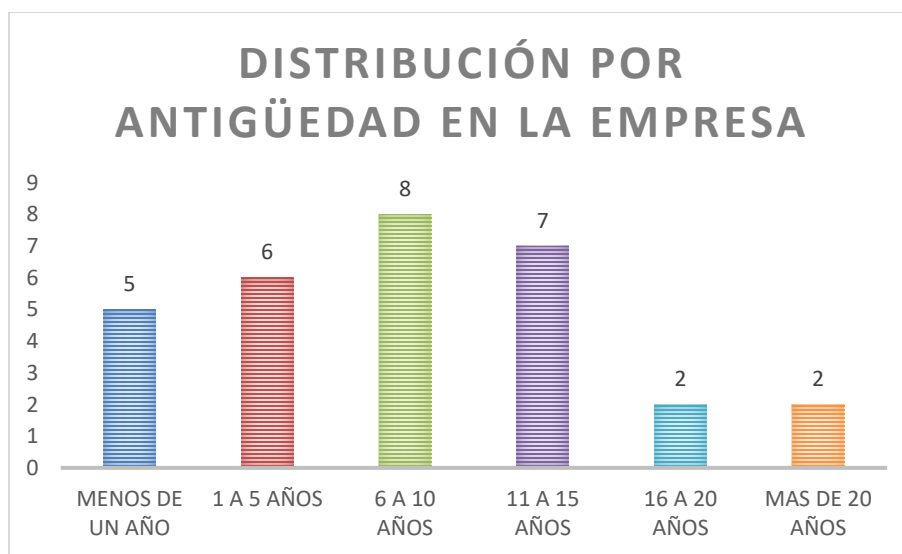
Nota: elaboración propia

El 93% de los trabajadores cuenta con pago fijo y el 7% restante le pagan una parte fija y otra variable.

Figura 10. Personas a cargo

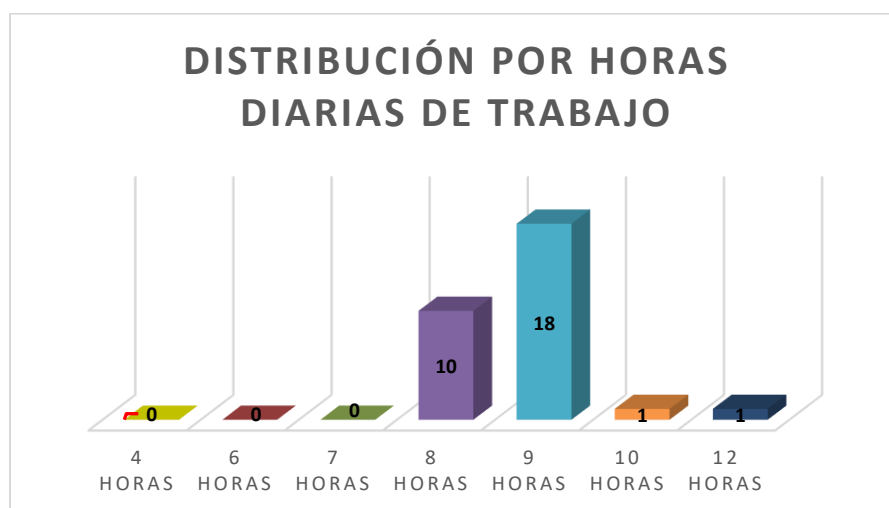
Nota: elaboración propia

Se observa que 22 trabajadores no tienen personas a cargo, mientras que hay un trabajador que tiene 6 personas a cargo.

Figura 11. Antigüedad en la empresa

Nota: elaboración propia

Vemos que la mayoría del personal cuenta con varios años dentro de la empresa, solamente 5 trabajadores llevan menos de un año.

Figura 12. Horas diarias de trabajo

Nota: elaboración propia

18 de los trabajadores laboran 9 horas diarias, 10 laboran 8 horas diarias, 1 persona labora 10 horas diarias y 1 labora 12 horas diarias.

6.2. Definición del área de servicio para analizar dominios y dimensiones

Tabla 4. Resultado por áreas de trabajo

| Equipo | Intralaboral A | Intralaboral B | Extralaboral A | Extralaboral B | Total |
|-------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| Equipo de Atención al Cliente | 26,3 | 0 | 42,1 | 0 | 68,4 |
| Equipo de ventas | 42,1 | 0 | 57,1 | 0 | 99,2 |
| Equipo de recursos humanos | 42,1 | 0 | 57,1 | 0 | 99,2 |
| Equipo de Marketing | 42,1 | 0 | 57,1 | 0 | 99,2 |
| Equipo de operaciones | 78,9 | 0 | 71,4 | 0 | 150,4 |
| Equipo de Tecnología | 47,4 | 0,0 | 42,9 | 0,0 | 90,2 |
| Equipo Financiero | 42,1 | 75,0 | 28,6 | 71,4 | 217,1 |
| Equipo Ejecutivo | 10,5 | 68,8 | 28,6 | 71,4 | 179,3 |

Nota: matriz BRP. Docente Adrián García

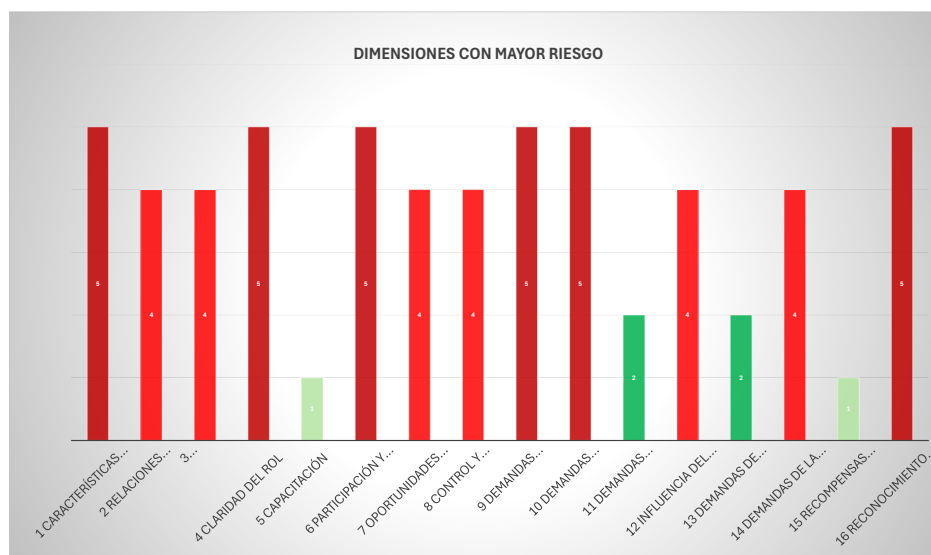
Al analizar los resultados de la batería de riesgos psicosociales, se evidencia que el equipo financiero es el más vulnerable a factores de riesgo psicosocial. Estos hallazgos resaltan la urgencia de implementar intervenciones específicas para mitigar estos riesgos, centrándose en aspectos cruciales como el liderazgo, la claridad de roles, las condiciones ambientales y la conciliación entre trabajo y familia.

Medidas como horarios flexibles, programas de bienestar y formación continua son ejemplos de cómo se puede mejorar la calidad de vida laboral y minimizar los riesgos psicosociales. Fomentar un entorno donde los empleados se sientan valorados y apoyados es clave para mejorar su salud mental y emocional, lo que a su vez impactará positivamente en la productividad organizacional.

6.3. Determinar los factores de riesgo psicosociales de los trabajadores en modalidad de teletrabajo.

Los trabajadores del área financiera presentan afectaciones psicosociales en varios dominios y dimensiones. Específicamente el cuestionario intralaboral tipo B y extralaboral tipo B, son los que cuentan con mayor presencia de riesgos y al realizar la sumatoria con los cuestionarios intralaboral A y extralaboral A, nos arroja para el equipo financiero un total de 217,1, seguido del equipo ejecutivo con un total de 179,3 lo que indica una menor pero significativa afectación en comparación con el equipo financiero.

Figura 13. Análisis de dimensiones con mayor riesgo Intralaboral Tipo B



Nota: elaboración propia

Se observa que, en 6 de las 16 dimensiones analizadas, el equipo financiero presenta niveles de riesgo muy alto, seguido de 6 dimensiones en nivel alto.

Figura 14. Riesgo intralaboral tipo B

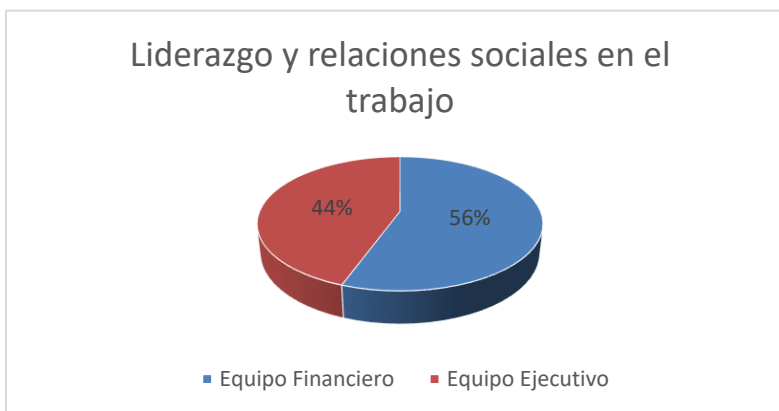
| DOMINIOS | DIMENSIÓN | Equipo de Atención al Cliente | Equipo de ventas | Equipo de recursos humanos | Equipo de Marketing | Equipo de operaciones | Equipo de Tecnología | Equipo Financiero | Equipo Ejecutivo |
|---|---|-------------------------------|------------------|----------------------------|---------------------|-----------------------|----------------------|-------------------|------------------|
| LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO | 1 Características del Liderazgo | NA | NA | NA | NA | NA | NA | MA | A |
| | 2 Relaciones Sociales en el Trabajo | NA | NA | NA | NA | NA | NA | A | A |
| | 3 Retroalimentación del Desempeño | NA | NA | NA | NA | NA | NA | A | MA |
| CONTROL SOBRE EL TRABAJO | 4 Claridad del Rol | NA | NA | NA | NA | NA | NA | MA | MA |
| | 5 Capacitación | NA | NA | NA | NA | NA | NA | SR | SR |
| | 6 Participación y Manejo del Cambio | NA | NA | NA | NA | NA | NA | MA | B |
| | 7 Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas | NA | NA | NA | NA | NA | NA | A | A |
| DEMANDAS DEL TRABAJO | 8 Control y Autonomía sobre el Trabajo | NA | NA | NA | NA | NA | NA | A | B |
| | 9 Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico | NA | NA | NA | NA | NA | NA | MA | A |
| | 10 Demandas Emocionales | NA | NA | NA | NA | NA | NA | MA | MA |
| | 11 Demandas Cuantitativas | NA | NA | NA | NA | NA | NA | B | B |
| | 12 Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral | NA | NA | NA | NA | NA | NA | A | A |
| | 13 Demandas de Carga Mental | NA | NA | NA | NA | NA | NA | B | SR |
| RECOMPENSAS | 14 Demandas de la Jornada de Trabajo | NA | NA | NA | NA | NA | NA | A | MA |
| | 15 Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se realiza | NA | NA | NA | NA | NA | NA | SR | MA |
| | 16 Reconocimiento y Compensación | NA | NA | NA | NA | NA | NA | MA | MA |
| | | %SR | NA | NA | NA | NA | NA | 12,5 | 12,5 |
| | | %B | NA | NA | NA | NA | NA | 12,5 | 18,8 |
| | | %M | NA | NA | NA | NA | NA | 0,0 | 0 |
| | | %A | NA | NA | NA | NA | NA | 37,5 | 31,25 |
| | | %MA | NA | NA | NA | NA | NA | 37,5 | 37,5 |
| Total | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 100 |

| CONVENCIONES | | | | | | | | | |
|--------------|------------|---|------|---|-------|---|------|----|----------|
| SR | SIN RIESGO | B | BAJO | M | MEDIO | A | ALTO | MA | MUY ALTO |

Nota: matriz BRP. Docente Adrián García

Se refleja que el equipo financiero presenta niveles de riesgo “Muy alto”, seguido del equipo ejecutivo; varían en algunas dimensiones.

Figura 15. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Intralaboral Tipo B



Nota: Elaboración propia

Se observan parámetros “muy altos” para el equipo financiero, frente al equipo ejecutivo con un nivel “alto”.

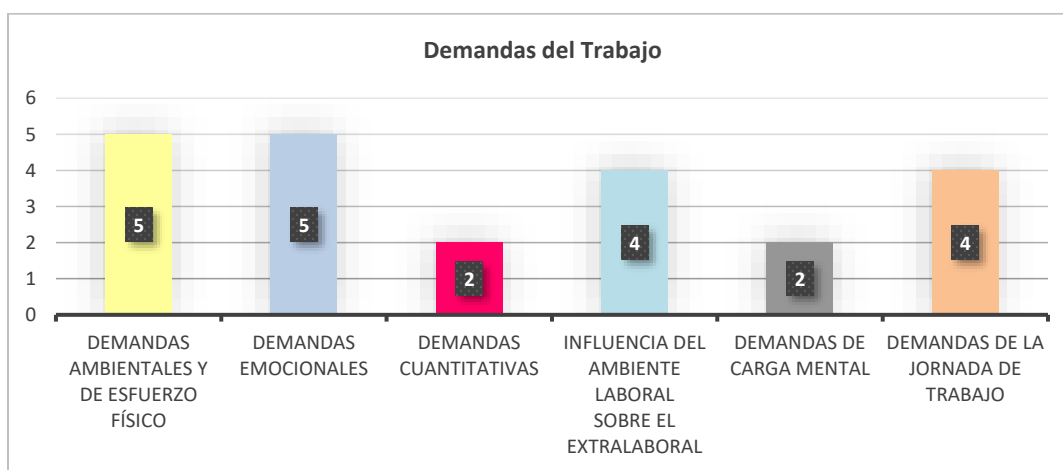
Figura 16. Control sobre el trabajo Intralaboral Tipo B



Nota: Elaboración propia

De las 5 dimensiones de este dominio, vemos que 2 están en nivel muy alto, 2 en nivel alto y 1 sin riesgo.

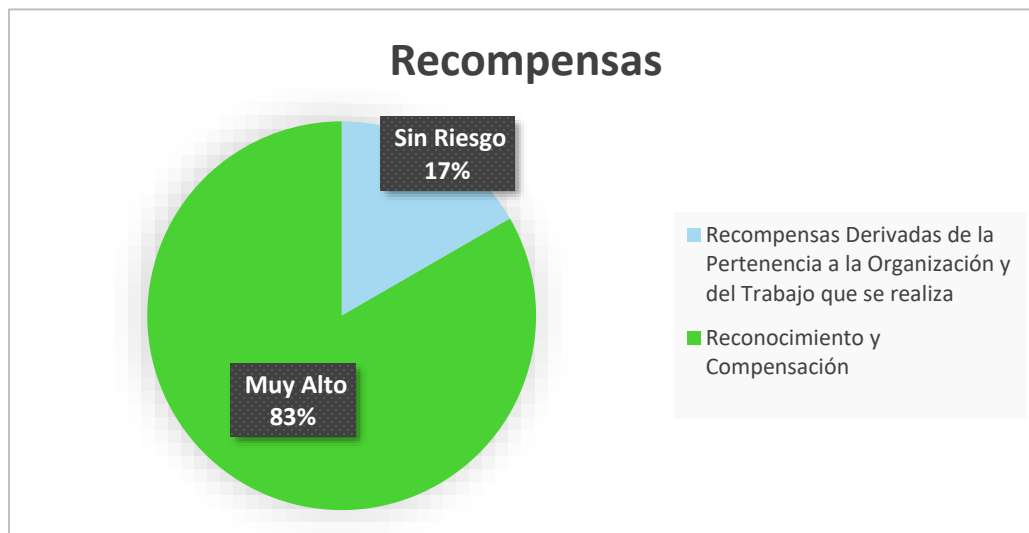
Figura 17. Demandas del trabajo - Intralaboral Tipo B



Nota: Elaboración propia

El riesgo “muy alto” se encuentran en 2 dimensiones, al igual que el riesgo “alto”

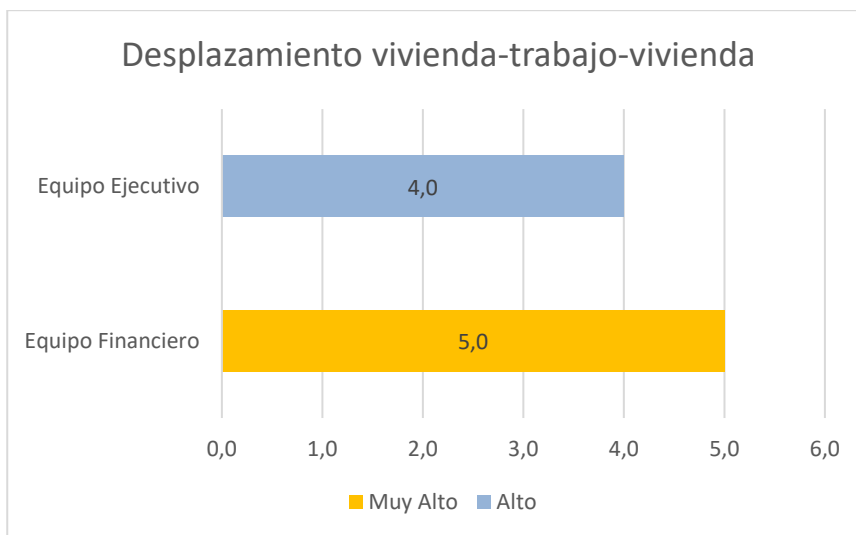
Figura 18. Recompensas - Intralaboral Tipo B



Fuente: Elaboración propia

En este dominio se observan riesgos muy altos para la dimensión Reconocimiento y Compensación, con un resultado del 83%.

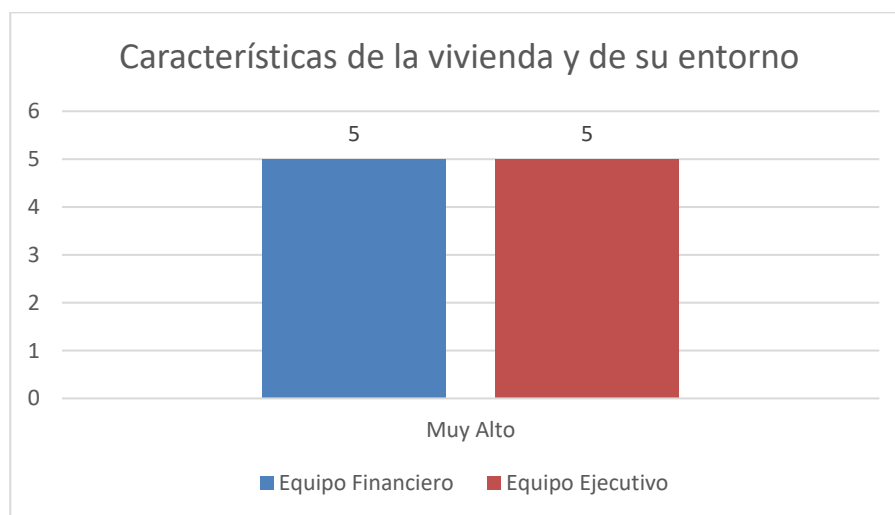
Figura 19. Desplazamiento vivienda trabajo - Extralaboral Tipo B



Nota: Elaboración propia

El equipo Financiero presenta un nivel de riesgo Muy alto, en comparación con el equipo Ejecutivo, en la dimensión desplazamiento vivienda al trabajo y viceversa.

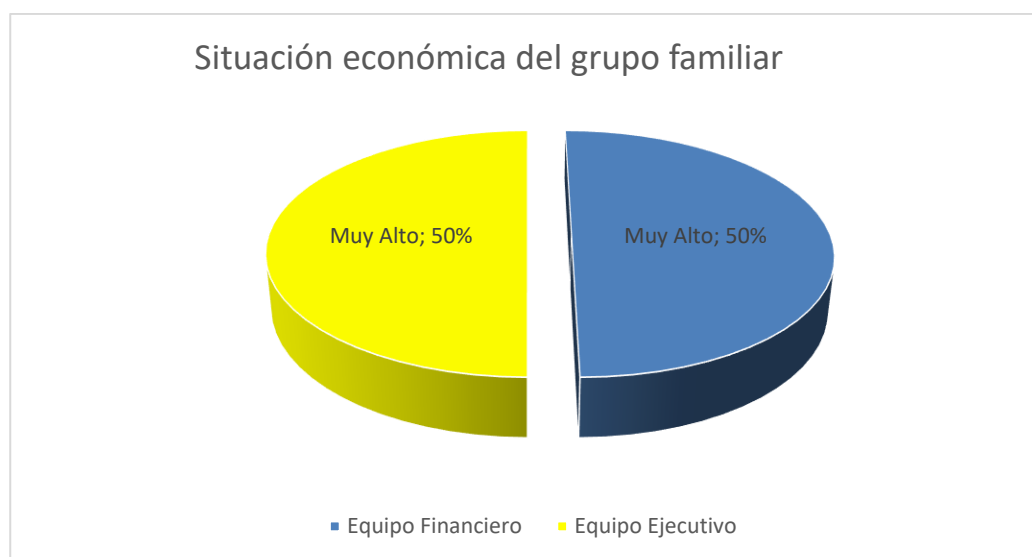
Figura 20. Características de la vivienda y de su entorno - Extralaboral Tipo B



Nota: Elaboración propia

En esta dimensión, los dos equipos muestran un nivel muy alto.

Figura 21. Situación Económica del grupo familiar – Extralaboral Tipo B



Nota: elaboración propia

Los dos equipos muestran un nivel muy alto, en esta dimensión.

Los factores de riesgo psicosocial que afectan a los teletrabajadores, según el análisis, se identifican las dimensiones y dominios que presentan el valor más alto de daño psicosocial, de conformidad con el cuestionario de riesgo intralaboral:

Dominio: Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo:

- Características del liderazgo: La forma en que los líderes gestionan y se comunican con sus equipos puede influir en la salud mental de los trabajadores.

- Retroalimentación del desempeño: La falta de retroalimentación adecuada puede generar incertidumbre y afectar la motivación de los empleados.

Dominio: Control sobre el Trabajo:

- Claridad del rol: La ambigüedad en las responsabilidades puede causar estrés y confusión.

- Participación y manejo del cambio: La capacidad de los trabajadores para participar en decisiones y adaptarse a cambios es crucial para su bienestar.

Dominio: Demandas del Trabajo:

- Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico: Las condiciones del entorno de trabajo y las exigencias físicas pueden impactar negativamente en la salud.

- Demandas emocionales: Las emociones que deben manejar los trabajadores pueden ser un factor de estrés significativo.

Dominio: Recompensas:

- Reconocimiento y Compensación: La falta de reconocimiento puede llevar a la desmotivación y al deterioro del bienestar emocional.

De acuerdo con los factores de riesgo extralaboral, se observa que las dimensiones que presentan el valor más alto de daño psicosocial son:

- Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda: Aunque el teletrabajo reduce este desplazamiento, los problemas relacionados con el espacio de trabajo en casa pueden ser significativos.

- Características de la vivienda y de su entorno: El entorno físico puede influir en la productividad y el bienestar emocional.

- Situación económica del grupo familiar: La estabilidad económica puede afectar el estrés y la salud mental de los trabajadores.

La identificación de estos factores de riesgo psicosocial es de gran ayuda para implementar estrategias que promuevan el bienestar de los trabajadores en teletrabajo. La empresa debe considerar estos dominios y dimensiones para desarrollar políticas que mitiguen los riesgos, mejoren la comunicación y ofrezcan apoyo emocional y recursos adecuados. Esto no solo beneficiará la salud mental de los empleados, sino que también puede aumentar la productividad y la satisfacción laboral.

Capítulo IV.

7. Disertación

La investigación sobre los factores de riesgo psicosocial en teletrabajadores de una empresa de servicios en Colombia ha revelado varios hallazgos:

- **Identificación de Dimensiones Críticas:** se han destacado dimensiones como las características del liderazgo, retroalimentación del desempeño, claridad del rol, participación y manejo del cambio, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, reconocimiento y compensación.
- **Riesgo Psicosocial en el Área Financiera:** el personal operativo ha mostrado un riesgo psicosocial de nivel "muy alto", en varios de los dominios.
- **Factores Extralaborales:** las dimensiones que afectan el bienestar extralaboral incluyen el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, características de la vivienda y la situación económica del grupo familiar.
- **Caracterización de los Teletrabajadores:** la caracterización según variables demográficas y socioeconómicas ha permitido comprender mejor el contexto de los teletrabajadores y su exposición a riesgos psicosociales.

7.1. Fundamentos Epistemológicos:

- **Enfoque Sistémico:** Se requiere aplicar un enfoque sistémico que considere tanto los factores laborales como extralaborales en la evaluación del bienestar del trabajador. Este enfoque permite entender cómo las dinámicas familiares y sociales influyen en la salud mental.
- **Teoría del Estrés Laboral:** Los hallazgos se alinean con la teoría del estrés laboral, que postula que la falta de control, la ambigüedad en el rol y la falta de apoyo social son factores que

contribuyen al estrés en el trabajo. Esto sugiere que las intervenciones deben centrarse en mejorar el liderazgo y la comunicación.

7.2. Re-elaboración Conceptual:

- **Intervenciones Personalizadas:** a partir de la caracterización de los teletrabajadores, se puede argumentar que las intervenciones deben ser personalizadas y adaptadas a las necesidades específicas de cada grupo. Por ejemplo, los trabajadores más jóvenes pueden requerir diferentes tipos de apoyo en comparación con los antiguos.
- **Importancia del Reconocimiento:** se destaca la necesidad de implementar programas que valoren el esfuerzo de los teletrabajadores. Esto mejora la motivación y contribuye a crear un sentido de pertenencia a la organización.

7.3. Aprendizajes Adquiridos:

- **Valor de la Comunicación:** La investigación subraya la importancia de establecer canales de comunicación abiertos y efectivos. La retroalimentación continua y el apoyo emocional son esenciales para mitigar los riesgos psicosociales.
- **Adaptación al Cambio:** Fomentar la participación de los trabajadores en los procesos de cambio puede facilitar una transición más fluida y reducir la ansiedad asociada.

Los hallazgos de la investigación no solo identifican los factores de riesgo psicosocial en el teletrabajo, sino que también ofrecen un marco para el desarrollo de estrategias que promuevan el bienestar y la salud mental de los trabajadores. La integración de teorías y enfoques sistémicos en la práctica organizacional puede llevar a un ambiente laboral más saludable y productivo.

Ahora bien, para profundizar en el estudio de los factores de riesgo psicosocial asociados al teletrabajo, se pueden formular diversas preguntas de investigación y explorar aspectos relevantes, como:

- ¿De qué manera la cultura organizacional influye en la percepción de riesgo psicosocial entre los teletrabajadores?

- ¿Cómo afecta el teletrabajo a la salud mental de los empleados en comparación con el trabajo presencial?

- ¿Existen diferencias significativas en la percepción de riesgo psicosocial en teletrabajadores según género, edad o nivel educativo?

Así mismo entraríamos a indagar nuevos aspectos en relación con:

- Condiciones del Espacio de Trabajo: investigar cómo las características físicas del espacio de trabajo en casa (ergonomía, iluminación, ruido) afectan la salud y el bienestar de los teletrabajadores.
- Soporte Social y Aislamiento: analizar el papel del soporte social (de compañeros y supervisores) en la mitigación del aislamiento social que puede experimentar un teletrabajador.
- Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC): evaluar cómo el uso de diferentes herramientas tecnológicas impacta la comunicación y colaboración entre teletrabajadores y su relación con el riesgo psicosocial.
- Percepción de Equilibrio entre Vida Laboral y Personal: investigar cómo los teletrabajadores perciben su equilibrio entre vida laboral y personal y su relación con el bienestar emocional.
- Formación y Capacitación: indagar sobre la efectividad de programas de capacitación en habilidades de gestión del tiempo y autocuidado para teletrabajadores.

Estos aspectos no solo enriquecerían la literatura existente sobre el teletrabajo y los riesgos psicosociales, sino que también proporcionarían información valiosa para el desarrollo de políticas y prácticas organizacionales que promuevan el bienestar de los empleados en esta modalidad laboral.

8. Conclusiones

De acuerdo con el análisis de los datos recolectados, se pueden identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaborales, que están presentando los trabajadores en la modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios en Colombia, entre los cuales se destacan las dimensiones: características del liderazgo, retroalimentación del desempeño, claridad del rol, Participación y Manejo del Cambio, Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico, Demandas Emocionales, Reconocimiento y Compensación.

Con la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, se logró realizar la caracterización de los trabajadores en modalidad de teletrabajo, según: el género, la edad, estado civil, nivel de estudios, tenencia de vivienda, estrato socioeconómico, nivel de cargo, tipo de contrato, periodicidad de pago, cantidad de personas a cargo, antigüedad en la empresa y horas diarias de trabajo. Esta caracterización nos permitió comprender mejor el perfil de los teletrabajadores y su contexto, lo cual es relevante al analizar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos.

Se definió analizar el área Financiera, ya que ha revelado un riesgo psicosocial de nivel "muy alto", especialmente entre los trabajadores del personal operativo que completaron la encuesta intra y extralaboral tipo B. Este grupo ha mostrado una mayor presencia de riesgos psicosociales, evidenciado en múltiples dominios y dimensiones.

Se puede determinar que los factores de riesgo psicosocial que presentan los trabajadores en modalidad de teletrabajo, son: en el dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, las dimensiones "características del liderazgo" y "retroalimentación del desempeño"; en el dominio Control sobre el Trabajo, las dimensiones "claridad del rol" y "participación y manejo del cambio"; en el dominio Demandas del Trabajo, las dimensiones "Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico" y "Demandas emocionales" y por último el dominio Recompensas, en su dimensión "Reconocimiento y

Compensación". En el formato extralaboral tipo B, presentan el valor más alto de daño psicosocial, las dimensiones "Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda", "Características de la vivienda y de su entorno" y "Situación económica del grupo familiar".

Los hallazgos resaltan la importancia de implementar estrategias de intervención que aborden los factores de riesgo psicosocial identificados, para promover el bienestar y la salud mental de los trabajadores en teletrabajo.

9. Referencias

- Anuario Internacional 2016. (2016). Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación. Obtenido de <https://n9.cl/cj3hh>
- Congreso de la República de Colombia. (16 de 07 de 2008). Ley 1221. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://n9.cl/jjtps>
- Diario ADN. (17 de 07 de 2024). El síndrome del burnout o síndrome de desgaste profesional: la nueva enfermedad que está afectando a los trabajadores en el país. Obtenido de <https://n9.cl/lwp2m>
- Echevarria, I. (04 de 2023). El Derecho a la desconexión digital del trabajador. Madrid, España. Obtenido de <https://n9.cl/j1oj1>
- Escamilla Pasillas, L. (2 de Octubre de 2020). *issuu*. Obtenido de <https://n9.cl/6l50g>
- Great Place to Work. (12 de 06 de 2022). *La Historia del Teletrabajo*. Obtenido de La Historia del Teletrabajo: <https://n9.cl/dv7xg>
- Hernández Sampieri, R. et al. (2014). (M. G. Hill, Ed.) Obtenido de <https://n9.cl/u9feno>
- ISO. (2021). ISO 45003:2021. Obtenido de <https://n9.cl/hk698>
- Mañas, M., Muñoz, E., & Pecino, V. (30 de 06 de 2012). Realidad Organizacional y Teletrabajo. Obtenido de <https://n9.cl/n4h41>
- Marx, K. (1867). *El Capital*. Londres. Obtenido de <https://n9.cl/9rjia>
- Medina, M. (2024). *Pacto Global Colombia*. Obtenido de <https://n9.cl/rwe1i>
- Min. Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008.
- Min. Salud y Protección Social. (2012). Ley 1562 de 2012.
- Min. Trabajo. (2015). Decreto 1072 de 2015. Obtenido de <https://n9.cl/mcftf>
- Min. Trabajo. (2019). Resolución 2404 de 2019. Obtenido de <https://n9.cl/rkmb>
- OIT - OMS. (24 de 09 de 1984). Obtenido de <https://n9.cl/vbrcz>
- OIT. (2020). *Organización Mundial del Trabajo*. Obtenido de <https://n9.cl/ombgy>
- Rubbini, N. (7 de 12 de 2012). Los riesgos psicosociales en el Trabajo. Argentina. Obtenido de <https://n9.cl/swlg6>
- Salanova, M. (30 de 03 de 2007). *Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo*. Obtenido de <https://n9.cl/zeigk>
- Smith, A. (1776). *La riqueza de las naciones*. Londres. Obtenido de <https://n9.cl/nun8xi>
- Tomasina, F., & Pisani, A. (25 de 02 de 2022). *INVASSAT*. (I. V. Trabajo, Ed.) Obtenido de INVASSAT: <https://n9.cl/nnzfk>

Torres, D., & ARL Positiva. (21 de 04 de 2016). Programa psicosocial, Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. pág. 4, 5, 6. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://n9.cl/fhyf8>

Universidad de Urbe. (7 de 03 de 2017). *Universidad de Urbe*. Obtenido de <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0103775/cap03.pdf>